



UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA

**PERSEPSI MODERATOR TERHADAP PERANAN MEREKA DALAM
MENGAKTIFKAN KOMUNITI SIBERNYA**

ZAURIDAH ABDUL HAMID.

FBMK 2004 13

**PERSEPSI MODERATOR TERHADAP PERANAN MEREKA DALAM
MENGAKTIFKAN KOMUNITI SIBERNYA**

ZAURIDAH ABDUL HAMID

**MASTER SAINS
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA**

2004



**PERSEPSI MODERATOR TERHADAP PERANAN MEREKA DALAM
MENGAKTIFKAN KOMUNITI SIBERNYA**

Oleh

ZAURIDAH ABDUL HAMID

**Tesis ini Dikemukakan Kepada Sekolah Pengajian Siswazah, Universiti
Putra Malaysia, Sebagai Memenuhi Keperluan Untuk Ijazah Master Sains**

Oktober 2004



Abstrak tesis yang dikemukakan kepada Senat Universiti Putra Malaysia
sebagai memenuhi keperluan untuk ijazah Master Sains

**PERSEPSI MODERATOR TERHADAP PERANAN MEREKA DALAM
MENGAKTIFKAN KOMUNITI SIBERNYA**

Oleh

ZAURIDAH BTE ABDUL HAMID

Oktober 2004

Pengerusi : Profesor Madya Musa Abu Hassan, Ph.D

Fakulti : Bahasa Moden dan Komunikasi

Kajian ini dijalankan untuk mengenal pasti peranan yang dimainkan oleh moderator komuniti siber dari sudut pandangan moderator itu sendiri dalam mengaktifkan komuniti siber mereka. Kajian yang dijalankan ini menggunakan persampelan bertujuan dengan berdasarkan ciri tertentu iaitu komuniti siber yang tersenarai dalam *Yahoo! Groups* di bawah kategori negara Malaysia, masih aktif dan mempunyai ahli yang melebihi 20 orang.

Kajian yang dijalankan ini menggunakan borang soal selidik secara dalam talian, dan moderator komuniti siber yang terpilih dihubungi melalui e-meil untuk menjawab soal selidik yang telah disediakan di laman web <http://www.angelfire.com/pro/kajiansiber/>.

Dalam kajian ini seramai 228 orang moderator telah memberikan kerjasama dengan menjawab soal selidik secara dalam talian. Hasil kajian mendapati sebab utama mereka menjadi moderator komuniti siber adalah kerana komuniti siber tersebut diwujudkan oleh mereka sendiri. Ini amat selaras dengan kemahiran yang mereka miliki untuk menjadi moderator, dan kemahiran yang mereka perolehi berpunca daripada perasaan ingin mencuba sendiri.

Hasil kajian juga menjelaskan kebanyakan responden percaya bahawa peranan utama mereka sebagai moderator komuniti siber adalah sebagai pengurus yang mentadbir komuniti siber mereka dan juga sebagai pegawai arkib yang mengemas kini aktiviti komuniti siber tersebut. Kajian ini juga menunjukkan tujuan komuniti siber ini diwujudkan adalah untuk mendapatkan maklumat. Bersesuaian dengan tujuan ini, kebanyakan moderator percaya mereka memperolehi faedah yang berguna daripada komuniti siber mereka seperti dapat berkongsi pengalaman, pendapat, maklumat, pengetahuan dan mempunyai ramai kawan.

Kajian mendapati, kebanyakan komuniti siber yang diwujudkan tidak menghadkan keahlian pada jantina, bangsa, usia dan status pekerjaan bagi ahli yang ingin menyertai komuniti siber tersebut. Kajian juga mendapati faktor utama yang menjadikan komuniti siber itu kekal lama adalah jumlah bilangan ahli yang stabil. Daripada ujian t dan ujian korelasi

Spearman, kajian mendapati ciri teori *social exchange* berlaku dalam menjelaskan perhubungan antara moderator dengan komuniti sibernya.



Abstract of thesis presented to the Senate of Universiti Putra Malaysia in
fulfilment of the requirements for the degree of Master of Science

MODERATORS' PERCEPTION ABOUT THEIR ROLES IN ACTIVATING THEIR CYBER COMMUNITY

By

ZAURIDAH BTE ABDUL HAMID

October 2004

Chairman : Associate Professor Musa Abu Hassan, Ph.D

Faculty : Modern Languages and Communication

This research was carried out to identify the roles played by moderators of cyber communities from the perspectives of the moderators themselves in activating their cyber communities. For this study, samples were selected on a purposive sampling basis in accordance with the criteria that cyber communities were listed in Malaysia category in *Yahoo! Groups*, an active cyber community, and has more than 20 members in its community.

For the purpose of data collection, the online questionnaire was chosen to elicit information from the moderators. The selected moderators were contacted through emails and requested to answer the questionnaire provided in the <http://www.angelfire.com/pro/kajiansiber/>.

A total of 228 moderators were very cooperative by answering the online questionnaire. The findings revealed that the main reason why they became cyber community moderators was simply because they were the ones who created the communities. They were motivated to become the moderators knowing that they had the knowledge and expertise. The findings also noted that the majority of the moderators if not all, believed that their main role as moderators was to act as the managers that administer their cyber communities. Apart from that they were also the archive officers who were responsible in ensuring that the activities in their cyber communities are up-to-date.

Findings also revealed that the reason they created this cyber community was to gather information. Parallel with this objective, many of them believed that they benefited a lot from the cyber communities such as sharing experiences, views, information, knowledge with others and getting a lot of acquaintances. The findings also found that the majority of the cyber communities welcome anybody to be their member regardless of gender, race, age and profession. It was also found that the main factor, which ensured the continuity of a particular cyber community was a stable number of members. From the t- test and Spearman's correlation test, the findings discovered that the criteria in social exchange theory existed in the relationship between the moderators and their cyber communities.

PENGHARGAAN

Di kesempatan ini, saya ingin merakamkan setinggi penghargaan terima kasih kepada jawatankuasa tesis saya yang terdiri daripada Prof. Madya Dr. Musa Abu Hassan sebagai penyelia utama, Profesor Dr. Md. Salleh Hj. Hassan dan Dr. Siti Zobidah Omar yang telah banyak memberikan teguran dan tunjuk ajar dengan penuh kesabaran dan tanpa jemu dalam membantu saya menyediakan penyelidikan tesis saya ini sehingga lengkap.

Ucapan terima kasih juga saya tujukan kepada rakan-rakan sekerja di Fakulti Komunikasi Dan Bahasa Moden terutamanya En. Sobhi Ishak, En. Syamsul Anuar Ismail, Cik Zuraidah Abu Talib, Cik Norzaliza, Cik Rashidah Md. Zin, Pn. Norsiah Abdul Hamid dan En Mot Madon yang telah membantu dan memberikan kerjasama terhadap saya dalam penyediaan tesis sarjana saya ini.

Terima kasih yang tidak terhingga buat suami tersayang Zhamri Che Ani yang sentiasa memberikan dorongan, galakan, dan bimbingan. Buat anak-anakku yang dikasihi Nur Nazifa dan Nur Sahira, senyuman dan tangisan kalianlah yang memberi dorongan untuk bonda meneruskan perjuangan ini. Tak lupa juga terima kasih diucapkan buat kedua ayahanda dan bonda serta keluarga mertua di kampung yang sentiasa mendoakan kejayaan anakanda.

SENARAI KANDUNGAN

	Muka Surat
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	v
PENGHARGAAN	vi
PENGESAHAN	vii
PERAKUAN	x
SENARAI KANDUNGAN	xi
SENARAI JADUAL	xiv
SENARAI RAJAH	xv
BAB	
I PENDAHULUAN	1
Latar Belakang Kajian	1
Permasalahan Kajian	6
Objektif Kajian	9
Kepentingan Kajian	10
Batas Kajian	11
Takrif Istilah	12
Rumusan	13
II SOROTAN BAHAN BERTULIS	14
Internet	14
Kumpulan Diskusi	17
Yahoo! Dan Sejarahnya	19
Komuniti Siber	22
Definisi Komuniti Siber	23
Kajian Lepas	24
Peranan Moderator Komuniti Siber	28
Faedah yang Didapati daripada Komuniti Siber	33
Tujuan Komuniti Siber Diwujudkan	35
Faktor Kekekalan Komuniti Siber	38
Teori	40
Teori <i>Social Exchange</i>	40
Teori <i>Critical Mass</i>	43
Rumusan	46
III METODOLOGI KAJIAN	48
Reka Bentuk Kajian	48

Lokasi Kajian	49
Populasi dan Persampelan	53
Instrumen Kajian	55
Pengukuran Angkubah	59
Ciri demografi responden	59
Sebab utama menjadi moderator	60
Peranan Moderator terhadap Komuniti Siber	60
Faedah yang didapati daripada komuniti siber	61
Tujuan komuniti siber ini ditubuhkan	62
Faktor sesuatu komuniti siber itu kekal lama	64
Kategori ahli komuniti siber	65
Kerugian yang ditanggung oleh moderator	66
Kemahiran	66
Angkubah lain	67
Prauji	70
Pengumpulan Data	72
Penganalisan Data	74
Rumusan	75
IV HASIL KAJIAN DAN PERBINCANGAN	76
Ciri Responden	76
Ciri Komuniti Siber	78
Latar Belakang Moderator Komuniti Siber	82
Sebab Utama Menjadi Moderator	90
Peranan sebagai Moderator	91
Faedah yang Didapati oleh Moderator	95
Tujuan Komuniti Siber Diwujudkan	98
Faktor Komuniti Siber Kekal Lama	101
Hubungan antara Faedah, Kerugian dan Tahap Kepuasan	105
Rumusan	108
V RINGKASAN, KESIMPULAN DAN CADANGAN	111
Ringkasan Kajian	111
Kesimpulan	118
Implikasi dan Cadangan	121
Cadangan Kajian Masa Hadapan	125
BIBLIOGRAFI	127
LAMPIRAN	135

Borang Soal Selidik

136

BIODATA PENULIS

143



SENARAI JADUAL

Jadual	Muka Surat
1 Respons Soal Selidik yang Diterima untuk Tujuan Prauji	71
2 Nilai Kebolehpercayaan Alpha Cronbach	72
3 Ciri Responden	77
4 Ciri Komuniti Siber Yang Dimiliki	80
5 Kategori Ahli Kumpulan Komuniti Siber	81
6 Peruntukan Masa, Dorongan, Anggaran Tempoh Terus Menjadi Moderator dan Tahap Kepuasan sebagai Moderator	84
7 Kemahiran dan Masalah yang Dihadapi oleh Moderator	87
8 Kerugian yang Ditanggung sebagai Moderator	89
9 Sebab Utama Menjadi Moderator	91
10 Peranan yang Dijalankan oleh Moderator	92
11 Faedah Didapati daripada Komuniti Siber	96
12 Tujuan Komuniti Siber Diwujudkan	99
13 Faktor yang Menyebabkan Sesuatu Komuniti Siber Kekal Lama	102
14 Ujian t untuk Melihat Perbandingan Min antara Faedah yang Didapati dengan Kerugian yang Ditanggung oleh Moderator	106
15 Perkaitan antara Faedah yang Didapati, Kerugian yang Ditanggung dan Tahap Kepuasan Sebagai Moderator	108

SENARAI RAJAH

Rajah		Muka Surat
1	Antara kategori yang terdapat dalam <i>Yahoo! Groups</i>	51
2	Antara kategori yang terdapat di bawah negara Malaysia di <i>Yahoo! Groups</i>	52



BAB I

PENDAHULUAN

Bab ini memberikan pengenalan terhadap kajian yang dilakukan. Perkara yang diterangkan ialah latar belakang kajian, permasalahan kajian, objektif kajian, kepentingan kajian dan batas kajian.

Latar Belakang Kajian

Potensi Internet sebagai medium penyebaran maklumat untuk hiburan, perniagaan dan sebagainya amat mengagumkan. Kadar capaian Internet yang semakin murah dan pertambahan bilangan keluarga yang memiliki komputer di rumah telah menyebabkan peningkatan bilangan pengguna Internet dari setahun ke setahun. Penggunaan Internet di kalangan masyarakat bukanlah perkara yang asing pada masa sekarang.

Selain berperanan untuk memudahkan komunikasi, Internet mampu mempercepatkan segala urusan semasa. Internet juga menjanjikan maklumat terkini tanpa batasan. Sesungguhnya, Internet merupakan satu medium teknologi komunikasi yang bersifat interaktif dan mampu menarik penglibatan pengguna yang ramai.

Terdapat pelbagai jenis perkhidmatan komunikasi yang ditawarkan oleh Internet. Antara yang popular adalah e-mel, kumpulan berita dan program berbual. E-mel yang juga dikenali sebagai surat elektronik membolehkan pengguna Internet menghantar dan menerima pesanan atau mesej antara satu sama lain. Manakala berita pula membolehkan pengguna menghantar mesej ke pangkalan data yang telah dibahagikan atau dikategorikan mengikut tajuk utama. Kedua-dua jenis komunikasi ini adalah komunikasi sehalu. Manakala program berbual pula adalah program yang tidak menyimpan mesej dalam pangkalan data tetapi menghantar teks atau mesej seseorang secara terus kepada seseorang yang lain ataupun kumpulan tertentu (Ried, 1995).

Dengan terdapatnya kepelbagaian kegunaan Internet ini, masyarakat pada hari ini terdorong menggunakan Internet sebagai medium untuk berinteraksi antara ahli keluarga dan rakan-rakan (Kraut, Cool, Rice & Fish, 1994). Internet juga memperluas lagi saiz perhubungan sosial dan mengurangkan tekanan daripada perasaan kesunyian dan keresahan. Begitu juga pandangan Rheingole (2000), yang menyatakan Internet membolehkan orang ramai berkomunikasi dengan mereka yang tidak pernah dikenali sebelumnya. Dengan adanya Internet ini, masyarakat dari serata dunia mempunyai peluang yang sama untuk berkomunikasi dan melakukan perhubungan tanpa mengambil kira keturunan, bangsa, kewarganegaraan, status, pegangan agama, usia, jantina dan sebagainya.

Hamman (2001) menyatakan bahawa kebanyakan pengguna *American Online* (AOL) berkomunikasi menggunakan komputer dengan individu yang mereka telah kenali bukan dalam talian, hanya sebahagian kecil sahaja yang menggunakan talian Internet ini untuk berkenalan dengan kawan baru dan menjalinkan perhubungan yang baru.

Di Malaysia, kerajaan memberikan tumpuan yang besar terhadap bidang teknologi maklumat demi untuk melihat rakyatnya tidak ketinggalan dalam era globalisasi yang dipelopori oleh dunia Barat. Justeru, untuk merealisasikan hasrat ini kerajaan telah menubuhkan Majlis Teknologi Maklumat Negara (MTMN) atau *National Information Technology Council* (NITC) pada tahun 1994 dengan matlamat untuk mempertingkatkan penggunaan dan pembangunan teknologi maklumat sebagai teknologi strategik dalam pembangunan negara (<http://www.nitc.org.my/index.shtml>).

Selain itu, *National Information Technology Agenda* (NITA) ataupun Agenda IT Negara pula dibentuk dalam tahun 1996 dengan tujuan untuk memmanifestasi usaha kerajaan Malaysia dalam meningkatkan penggunaan dan pemilikan teknologi maklumat dan komunikasi atau *information and communication technology* (ICT) di kalangan masyarakat (<http://www.nitc.org.my/index.shtml>). NITA juga berperanan untuk

menggerakkan masyarakat Malaysia menuju ke arah masyarakat bermaklumat.

Sebagai usaha untuk mencapai NITA, NITC telah melancarkan *Strategic Thrusts Agenda* dalam tahun 1998. Tujuan utama NITC *Strategic Thrusts Agenda* ini adalah untuk mengendalikan secara lebih efektif arus perubahan ke arah dunia berelektronik dengan menekankan kepada lima bidang yang kritikal iaitu e-komuniti, e-perkhidmatan awam, e-pembelajaran, e-ekonomi dan e-kerajaan. Kemudian NITC menubuhkan badan bertindak *Strategic Thrust Implementation Committee* (SITC) pada tahun 1999 untuk menyelaras, memantau dan menilai pengoperasian *NITC Policy Framework* dan *Strategic Thrust Agenda* (<http://www.nitc.org.my/index.shtml>).

Sebanyak 30 projek dan program yang dilancarkan di bawah SITC yang merangkumi lima bidang kritikal tersebut. Daripada 30 projek dan program yang dilancarkan itu, terdapat sebanyak tujuh projek dan program di bawah e-komuniti iaitu projek rancangan dan operasi "*ICT Community Chest*" untuk penabungan bagi projek perintis e-komuniti tempatan, projek perintis Perdana bagi pengaksesan komuniti yang terpencil, projek penubuhan "*E-Community Resource Exchange*" (ECREX), projek pengimbasan dan perumusan semula dasar fiskal atau insentif cukai untuk difusi dan pembudayaan ICT, projek oleh "*E-Community*

Working Group", projek pelaksanaan konsep difusi ICT dan program pembudayaan di peringkat antarabangsa (<http://www.nitc.org.my/index.shtml>). Disebabkan e-komuniti merupakan salah satu bidang kritikal yang ditekankan dalam NITC *Strategic Thrust Agenda* maka e-komuniti hendaklah diberi perhatian dalam usaha untuk merealisasikan NITA.

E-komuniti didefinisikan oleh Badan Bertindak E-komuniti Malaysia sebagai sekumpulan manusia yang mempunyai persamaan dari segi minat, keprihatinan, perasaan dan keyakinan, dan menerima ICT sebagai satu teras teknologi dalam interaksi dan urusan harian bagi meningkatkan kualiti hidup dalam setiap aspek (Nuredayu, 2000). Menurut Nuredayu lagi e-komuniti merupakan penglibatan sekurang-kurangnya sebuah komuniti dalam memanfaatkan ICT dengan tujuan untuk pengkayaan kehidupan.

E-komuniti yang telah dinyatakan di atas dikawal oleh badan yang telah ditentukan oleh kerajaan yang mana tujuan, matlamat dan visi juga telah ditentukan oleh kerajaan. Manakala e-komuniti yang menjadi topik kajian ini adalah komuniti yang kewujudannya tidak begitu diketahui ramai dan tidak dikawal oleh kerajaan. Ia hanyalah bergantung semata-mata pada individu yang menguruskannya. Komuniti ini juga dikenali sebagai komuniti siber yang wujud di alam siber menggunakan perkhidmatan

yang disediakan secara percuma oleh syarikat seperti *Yahoo!*, *Community Zero* dan *MSN Hotmail*. Individu yang mewujudkan komuniti siber ini mempunyai tujuan mereka yang tersendiri dan mereka juga memainkan peranan yang penting dalam memastikan komuniti mereka itu dapat berkekalan.

Permasalahan Kajian

Dalam setiap komuniti siber terdapat seorang moderator yang bertanggungjawab mengendalikan operasi komuniti siber tersebut. Sebagai moderator mereka mempunyai beberapa peranan dalam menguruskan komuniti sibernya. Kurangnya pengetahuan mengenai peranan mereka akan menyebabkan moderator ini tidak dapat menguruskan komuniti siber mereka dengan cukup teratur dan ini menjadikan ahli komuniti mereka pasif atau tidak aktif dan akhirnya menyebabkan komuniti siber itu hilang begitu sahaja. Ini disokong oleh kajian Butler (1999) secara rawak terhadap komuniti siber, yang mendapati 16 peratus daripada komuniti siber dalam kajiannya sudah tidak wujud lagi dan 33 peratus tidak mempunyai penghantaran mesej selama lebih kurang empat bulan. Penghantaran mesej yang berkurangan menunjukkan komuniti siber tersebut kekurangan ahli yang aktif dalam melakukan interaksi sesama mereka. Di sini moderator harus memainkan

peranannya untuk memberi kepercayaan dan galakan kepada ahli komunitinya untuk berinteraksi sesama mereka.

Selain itu, kemungkinan juga moderator yang sedia ada kurang mahir dan tiada pengalaman dalam melaksanakan tugas mereka, yakni tidak mengetahui bagaimana untuk menjadikan komuniti mereka sentiasa aktif, stabil, mempunyai pangkalan data yang sentiasa dikemas kini, mempunyai daftar ahli yang sentiasa konsisten dan sebagainya. Akhirnya komuniti siber ini berkemungkinan tidak dapat kekal lama.

Mengikut pemerhatian pengkaji terhadap komuniti siber yang terdapat di *Yahoo! Groups* dan tersenarai di bawah kategori negara Malaysia, pengkaji mendapati hampir separuh daripada komuniti siber tersebut tidak aktif lagi. Komuniti siber yang wujud ini kebanyakannya tidak dapat bertahan lama. Menurut Butler, Sproull, Keisler dan Kraut (2002), untuk sesuatu komuniti siber itu bertahan lama, ia memerlukan kemasukan ahli baru untuk menggerakkan aktiviti komuniti siber ini. Walau bagaimanapun bagi mendapatkan ahli baru, promosi mengenai kewujudannya mestilah dilakukan secara kerap dan berterusan. Sebagai seorang moderator, merekalah yang sepatutnya memikul tanggungjawab ini.

Lackaff (2004), menyatakan pemantauan atau moderasi membolehkan sesuatu komuniti siber itu menjadi lebih efektif dalam mengekalkan nilai

dan norma komuniti siber tersebut. Menurut Lackaff lagi dengan adanya perkongsian nilai yang kuat ia akan menyebabkan interaksi sosial yang berlaku menarik minat lebih ramai ahli baru untuk menyertainya. Oleh yang demikian menjadi tugas moderator membuat moderasi dan pemantauan untuk memastikan nilai dan norma sesuatu komuniti siber itu dipatuhi oleh ahlinya. Justeru, ia juga akan menggalakkan interaksi sosial di kalangan ahlinya dan ini akan menyebabkan komuniti siber tersebut akan mempunyai ramai ahli yang aktif.

Preece dan Krichmar (2003), menyatakan kepelbagaian sumber seperti tujuan, faedah dan sebagainya akan dapat menggalakkan sesuatu medium itu diterima oleh orang ramai. Preece (2000) menyatakan komuniti siber perlulah mempunyai tujuan tertentu supaya ahlinya dapat mengetahui apakah faedah yang boleh diperolehi daripada komuniti tersebut. Justeru, dengan adanya tujuan dan faedah ini akan menggalakkan sesuatu komuniti siber itu mempunyai lebih ramai ahli aktif dan dapat menarik lebih ramai ahli baru.

Oleh yang demikian, kajian terhadap peranan moderator dalam mengaktifkan komuniti sibernya ini perlu dilakukan untuk menjawab sebahagian daripada persoalan yang timbul akibat kewujudan komuniti siber yang semakin berkembang. Kajian yang dilakukan ini akan melihat dengan lebih khusus pada persoalan berikut:-